



Генеральный директор
ООО «Цифровая стоматология»

Шамахов С.В.

«01» сентября 2025г.

Правила поведения пациентов в Simplex (ООО «Цифровая стоматология»)

Редакция №3

Мы уверены, что для успешного взаимодействия между клиникой в лице ее сотрудников и пациентов необходимо договориться о ряде простых правил. Мы просим придерживаться этих правил, чтобы вы как пациент получали максимальный уровень сервиса и высокое качество услуг.

1. УВАЖИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ. В общении недопустимо повышать голос, использовать ненормативную лексику, угрожать, шантажировать, хамить, оскорблять, проявлять агрессию к сотрудникам или посетителям клиники.
2. ПАЦИЕНТ-АКТИВНЫЙ УЧАСТНИК ПРОЦЕССА. Мы вместе движемся к общей цели в виде успешного результата лечения. Мы просим осознавать, что в этом движении пациент – **участник процесса**. Это означает, что в лечении у пациента есть не только права, но и обязанности (открыто предоставлять информацию о здоровье, следовать рекомендациям врача, и т.п.). Необходимо понимать, что, если пациент пренебрегает своими обязанностями в ходе лечения, то достижение намеченного результата может быть сильно осложнено, а в ряде случаев, невозможно в принципе
3. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. Делитесь своими сомнениями, переживаниями, уровнем удовлетворенности результатами работы. Если вас что-то не устраивает – пожалуйста, скажите об этом! Мы всегда крайне внимательно относимся к любой обратной связи и стараемся помочь
4. ПУНКТУАЛЬНОСТЬ
 - 4.1. Если вы опоздали более чем на 15 минут, мы имеем право отменить прием. Мы обязательно постараемся вас принять, но, если доктор в оставшееся время очевидно не успеет качественно провести процедуру, прием провести мы не сможем. Просим с пониманием отнестись, если вы ожидаете прием более 10 минут, в связи с работой врача с другим пациентом. Мы делаем все возможное, чтобы избежать таких ситуаций, однако, в медицине, к сожалению, такое случается.

☎ +7 (812) 448-08-07

📱 @simplexclinic

🌐 www.simplexclinic.ru

📍 Полтавский проезд, 2.

4.2. Просим приходить в клинику за 10 минут до начала приема. А, если вы впервые в клинике, просим приходить за 20 минут до начала приема. Это нужно, чтобы вам было комфортнее адаптироваться к визиту и заполнить все документы, необходимые для безопасного и эффективного лечения.

5. УВАЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ:

5.1. Если вы хотите отменить визит в клинику, мы просим сделать это заблаговременно. Отмена визита менее, чем за 48 часов или неявка на визит после подтверждения приема – означает для нас невозможность помочь другому пациенту.

5.2. После двух несвоевременных отмен или неявок на визит дальнейшая запись доступна в пределах сроков ожидания.

5.3. Если пациент не подтверждает свой визит до 19:00 в день, предшествующий дню приема, то запись считается неподтвержденной и может быть аннулирована. Вы можете подтвердить свой визит лично или по номеру телефона/мессенджером клиники, также, если вы понимаете, что накануне приема будете без связи, сообщите нам об этом, чтобы ваш прием был подтвержден.

6. ПРИСМОТР ЗА ДЕТЬМИ. К сожалению, мы не имеем соответствующих компетенций и не можем следить за вашими детьми, поэтому просим планировать посещение клиники таким образом, чтобы ваш малыш был в безопасности. Мы рады видеть ваших детей в клинике под присмотром взрослого. В ином случае, к сожалению, мы не сможем провести для вас прием.

7. БЕЗОПАСНОСТЬ.

Мы не разрешаем:

- находиться в день и накануне приема в состоянии алкогольного или наркотического опьянения из-за непредсказуемого действия анестезии и риска обильного кровотечения, вплоть до госпитализации;
- курить табак, электронные сигареты и их аналоги;
- публиковать фото- и видеосъемку стоматологического приема без предварительного разрешения со стороны сотрудников клиники;
- проносить любые виды оружия и иные предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения со стороны сотрудников клиники;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в верхней одежде в кабинете;
- небрежно относиться к имуществу клиники, нарушать чистоту и правопорядок в помещениях клиники.

8. СОПРОВОЖДАЮЩИЕ:

8.1. Если вы приходите с сопровождающими, мы просим во время приема сопровождающего находится в зоне ожидания, а не в лечебном кабинете.

8.2 Когда присутствие близкого человека для вас важно, мы просим подписать вас как пациента документ, который позволяет нам делиться вашими медицинскими данными с сопровождающим, от которого потребуется предоставить паспортные данные.

☎ +7 (812) 448-08-07

📷 @simplexclinic

🌐 www.simplexclinic.ru

📍 Полтавский проезд, 2.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами и/или иными посетителями установленных правил поведения, клиника вправе отказать в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а, если договор был ранее заключен, в одностороннем порядке отказаться от его выполнения, при условии отсутствия у пациента показаний к оказанию экстренной медицинской помощи.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение общественного порядка в помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Со своей стороны клиника в лице ее сотрудников гарантирует вам тактичное, внимательное отношение и решение ваших вопросов на любых этапах сотрудничества.

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

 +7 (812) 448-08-07

 @simplexclinic

 www.simplexclinic.ru

 Полтавский проезд, 2.